



SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2011

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2011 Programada	Resultado al 1 trimestre 2011	Firma del Responsable
Crear una cultura de satisfacción al cliente	Quejas atendidas/Total de quejas	100% de quejas atendidas	A la fecha no se han presentado Quejas.	Director de Vinculación Asesor Comercial.
	No. de quejas/No. de servicios.	No mayor a 3%	No se han presentado Quejas.	
	Calificación promedio en el sondeo de satisfacción del cliente.	Alcanzar una calificación promedio de 9,10	En el Sondeo del 1er Trim de 2011 se obtuvo una calificación promedio de 9,30	
Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad dinámico y flexible que vele por los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización	Usuarios capacitados para el manejo del Software para el Control de Documentos.	100% de los Usuarios	Será eliminado	Administrador del Programa de Calidad

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.



SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLAN DE CALIDAD 2011

Objetivo de Calidad	Indicador de Desempeño (Procesos/Actividades)	Meta 2011 Programada	Resultado al 1 trimestre 2011	Firma del Responsable
Distinguirnos por la oportunidad, confiabilidad y competitividad de nuestros servicios	No. de cotizaciones aceptadas en el periodo/No. total de cotizaciones realizadas en el periodo.	72%	217 cotizaciones aceptadas / 373 cotizaciones realizadas 58,18 %	Director de Vinculación
	No. de servicios entregados oportunamente por los laboratorios certificados y/o acreditados /No. de servicios entregados por los laboratorios certificados y/o acreditados.	98%	436 servicios entregados oportunamente / 436 servicios entregados 100%	Coordinador de Servicios.
Crear una cultura de mejora continua	Programa de trabajo para la Autoevaluación del Sistema.	1 Programa de trabajo	Se ha pospuesto la realización del mismo para el segundo semestre 2011	Adm. del Programa de Calidad

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este procedimiento a través de INTRANET.